

# DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Publicado em: 23/09/2020 | Edição: 183 | Seção: 1 | Página: 94

Órgão: Controladoria-Geral da União/Ouvidoria-Geral da União

## PORTARIA Nº 2.031, DE 16 DE SETEMBRO DE 2020

Regulamenta o inciso IX do art. 12 do Anexo I do Decreto nº 9.681, de 3 de janeiro de 2019, e estabelece normas para o Programa de Formação Continuada em Ouvidoria - PROFOCO.

O OUVIDOR-GERAL DA UNIÃO DA CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, no exercício das competências que lhe conferem os incisos I e VI do art. 40 do Anexo I da Portaria nº 3.553, de 12 de novembro de 2019, a qual aprovou o Regimento Interno da Controladoria-Geral da União, e o inciso IX do art. 12 do Anexo I do Decreto nº 9.681, de 3 de janeiro de 2019, resolve:

### CAPÍTULO I

#### DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Fica instituído o Programa de Formação Continuada em Ouvidoria - PROFOCO, com vistas a criar capacidades relacionadas à participação, proteção, defesa dos direitos do usuário de serviços públicos e ao acesso à informação para agentes que atuam em atividades de ouvidoria, por meio de ações de capacitação, tais como:

- I - cursos, treinamentos, oficinas e seminários;
- II - certificação em ouvidoria pública;
- III - pós-graduação em ouvidoria pública;
- IV - formação de multiplicadores; e
- V - atividades de extensão universitária, mediante instrumento específico.

§ 1º Para os fins desta Instrução Normativa, consideram-se:

I - cursos - aulas em modalidade presencial ou a distância com carga horária mínima de 20 (vinte) horas, nos termos de conteúdo programático definido previamente pela Ouvidoria-Geral da União - OGU e ofertado de modo regular;

II - treinamentos - aulas em modalidade presencial ou a distância, com carga horária inferior a 20 (vinte) horas, observado o mínimo de 4 (quatro) horas, com conteúdo definido pela OGU ou pela instituição demandante;

III - oficinas - ações formativas presenciais ou a distância com ênfase na construção coletiva de conhecimento de um grupo, de duração igual ou inferior a 8 (oito) horas, seguindo parâmetros estabelecidos pelo conteúdo programático a ser definido pela OGU ou pela instituição demandante;

IV - seminários - eventos de capacitação voltados à exposição e debate de temas, realizados por agentes públicos, instituições e especialistas nas áreas de conhecimento de interesse, com carga horária variável e conteúdo programático a ser definido pela OGU e pelas instituições parceiras;

V - Curso de Certificação em Ouvidoria - curso oferecido em modalidade a distância com carga horária mínima de 160 (cento e sessenta) horas, com conteúdo definido pela OGU;

VI - Curso de Pós-graduação em Ouvidoria Pública - curso oferecido em modalidade a distância com carga horária compatível com as diretrizes educacionais emitidas pelo Ministério da Educação, desenvolvido e executado por meio de Instituição de Ensino Superior credenciada;

VII - formação de multiplicadores - conjunto de ações destinadas a criar capacidades para a exposição didática dos conteúdos programáticos produzidos pela OGU; e

VIII - atividades de extensão universitária - conjunto de ações e projetos realizados por meio de instituições de ensino superior que tenham a finalidade de contribuir para a formulação, execução e avaliação de políticas e serviços públicos.

§ 2º As ações do PROFOCO serão oferecidas preferencialmente em modalidade a distância, podendo ser ministradas presencialmente a critério da OGU.

§ 3º As unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - SISOUV adotarão as medidas necessárias para incluir as ações de capacitação oferecidas no âmbito do PROFOCO nos Planos de Desenvolvimento de Pessoas dos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas.

Art. 2º Para a execução das ações a que se refere o art. 1º, a OGU contará com instrutores componentes do seu quadro de pessoal e do quadro de pessoal dos Núcleos de Ação de Ouvidoria e Prevenção à Corrupção - NAOP das Controladorias-Regionais da União nos Estados, e, ainda:

I - com multiplicadores que não componham os quadros da Controladoria-Geral da União - CGU, desde que acreditados nos termos do Capítulo VI desta Instrução Normativa;

II - com especialistas nas áreas de conhecimento, na condição de colaboradores eventuais; e

III - com instituições de ensino e pesquisa, mediante contrato ou acordo de cooperação.

## CAPÍTULO II

### DOS CURSOS PRESENCIAIS

Art. 3º Os cursos presenciais realizados no âmbito do PROFOCO destinam-se a agentes públicos lotados em unidades do SISOUV ou que com elas necessitem manter interlocução para a realização de suas atribuições legais.

§ 1º As inscrições serão abertas previamente às atividades por meio de calendários semestrais de capacitação divulgados no sítio eletrônico "www.gov.br/ouvidorias/".

§ 2º A OGU publicará previamente os critérios para desempate e homologação de inscrição, quando existentes.

§ 3º É vedado a um mesmo agente público inscrever-se mais de uma vez em um mesmo curso em intervalo de tempo inferior a 2 (dois) anos.

§ 4º As vagas excedentes dos cursos poderão ser oferecidas às instituições aderentes à Rede Nacional de Ouvidorias, dando-se prioridade a seus membros plenos.

§ 5º Os procedimentos de inscrição, avaliação de instrutor e obtenção de certificado se dará por meio do ambiente de Ensino à Distância - EAD da CGU.

Art. 4º Os cursos serão ministrados exclusivamente pelos agentes de que trata o caput do art. 2º desta Instrução Normativa.

Art. 5º Será emitido certificado ao aluno que estiver presente em pelo menos 75% (setenta e cinco por cento) da carga horária dos cursos.

## CAPÍTULO III

### DOS CURSOS A DISTÂNCIA E DO CURSO DE CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA

Art. 6º Os cursos a distância oferecidos no âmbito do PROFOCO destinam-se a qualquer pessoa física.

Art. 7º As inscrições para os cursos ocorrerão por meio da plataforma da Escola Virtual de Governo - EVG da Escola Nacional de Administração Pública - ENAP.

Art. 8º Será emitido certificado:

I - individual, a partir de 20 (vinte) horas por curso realizado em sua integralidade; e

II - de Certificação em Ouvidoria Pública, quando da conclusão individual de todos os cursos que compõem o programa da certificação.

Parágrafo único. Os certificados dos cursos virtuais serão emitidos por meio da EVG.

Art. 9º A realização posterior de novos cursos que venham a integrar o programa de certificação será considerada como curso de atualização para aqueles que já tenham obtido a certificação.

#### CAPÍTULO IV

##### DOS TREINAMENTOS, OFICINAS E SEMINÁRIOS

Art. 10. As ações de treinamento, oficinas e seminários realizadas no âmbito do PROFOCO destinam-se a qualquer pessoa física interessada, observada a alocação de vagas preferencial a agentes públicos.

§ 1º As inscrições serão abertas previamente às atividades e serão disponibilizadas por meio do sítio eletrônico "www.gov.br/ouvidorias/".

§ 2º A OGU publicará previamente os critérios para desempate e homologação de inscrição, quando existentes.

Art. 11. Poderão solicitar a realização das ações de capacitação de que trata este Capítulo qualquer unidade do SISOUV ou da Rede Nacional de Ouvidorias.

§ 1º O conteúdo programático das ações de capacitação de que trata o caput será definido em conjunto entre a OGU e a instituição solicitante.

§ 2º No ato da solicitação de que trata o caput, a instituição solicitante deverá indicar a modalidade de ação de capacitação e a carga horária desejada, podendo ser instada a prover:

I - local com infraestrutura adequada para a realização do curso ou treinamento;

II - cobertura integral ou parcial de custos de diárias e passagens dos instrutores ou colaboradores, quando aplicável; e

III - cobertura integral ou parcial de demais custos de realização da ação, quando aplicável.

Art. 12. Se aprovada a solicitação, a OGU compromete-se a:

I - prover o conteúdo do material didático dos cursos do PROFOCO para a execução do curso e adaptá-los, caso necessário;

II - prover instrutores ou colaboradores para ações solicitadas;

III - informar tempestivamente acerca da necessidade de equipamentos ou condições especiais para a execução das ações;

IV - prover e gerir a plataforma de inscrições;

V - executar a pesquisa de satisfação sobre as ações realizadas; e

VI - emitir certificados.

Art. 13. As ações de treinamento e de oficinas poderão ser realizadas por multiplicadores acreditados nos termos do Capítulo VI.

Art. 14. Quando as ações de que trata este Capítulo possuírem controle de presença, será emitido certificado para o aluno que estiver presente em pelo menos 75% (setenta e cinco por cento) da carga horária constante no programa da ação.

#### CAPÍTULO V

##### DA PÓS-GRADUAÇÃO E DA EXTENSÃO EM OUVIDORIA PÚBLICA

Art. 15. Os cursos de pós-graduação em ouvidoria pública e os projetos de extensão realizados no PROFOCO serão executados no âmbito de acordo de cooperação ou contrato com instituição de ensino superior credenciada pelo Ministério da Educação.

§ 1º O instrumento de cooperação ou contratação deverá estabelecer áreas de concentração ou de pesquisa, público alvo e plano pedagógico, quando cabíveis, compatível com o PROFOCO.

§ 2º As inscrições, critérios de seleção e processos seletivos serão estabelecidos por edital específico.

§ 3º A presidência da comissão de seleção, caso existente, será exercida por agente público pertencente ao quadro da OGU.

## CAPÍTULO VI

### DA FORMAÇÃO DE MULTIPLICADORES E DOS TREINAMENTOS PROFOCO+REDE

Art. 16. Os cursos voltados à formação de multiplicadores destinam-se aos servidores da OGU e dos NAOP, bem como a agentes públicos que atuam em ouvidorias aderentes à Rede Nacional de Ouvidorias, com a finalidade de ampliar a oferta de treinamentos destinados a membros da referida Rede.

Parágrafo único. Os cursos voltados à formação de multiplicadores abordarão os conteúdos programáticos oferecidos nos cursos a que se refere o Capítulo II desta Instrução Normativa.

Art. 17. A seleção de multiplicadores ocorrerá por meio de chamamento público realizado pela OGU e deverá considerar critérios de distribuição geográfica, natureza do vínculo com a Administração Pública e a formação acadêmica do candidato.

Parágrafo único. No ato de inscrição, o candidato deverá apresentar declaração firmada pela autoridade signatária do termo de adesão à Rede Nacional de Ouvidorias que afirme a intenção do órgão ou entidade em atuar nas ações de capacitação em ouvidoria do PROFOCO.

Art. 18. O curso de formação de multiplicadores será realizado em modalidade a distância com tutoria e a emissão de acreditação de instrutor estará condicionada à obtenção de nota igual ou superior a 75% (setenta e cinco por cento) ao final do processo avaliativo conduzido pela OGU.

§ 1º O certificado de multiplicador acreditado terá validade de 2 (dois) anos, podendo ser suspenso caso o multiplicador obtenha avaliação média inferior a 70% (setenta por cento) por duas vezes consecutivas em pesquisa de satisfação realizada com os alunos de treinamento por ele ministrado.

§ 2º O multiplicador que tenha suspenso ou vencido o seu certificado poderá ser novamente acreditado caso realize novamente o curso de formação.

§ 3º O certificado de multiplicador indicará os conteúdos programáticos específicos para os quais o multiplicador estará acreditado.

§ 4º O disposto no § 1º não se aplica a alunos pertencentes aos quadros da OGU e dos NAOPs.

Art. 19. Os treinamentos oferecidos por multiplicadores credenciados nos termos deste Capítulo que pertençam aos quadros de instituição aderente à Rede Nacional de Ouvidorias serão identificados pelo selo "PROFOCO+REDE".

§ 1º Os treinamentos a que se refere o caput serão destinados a membros da Rede Nacional de Ouvidoria e deverão observar o conteúdo programático validado pela OGU, observadas as particularidades do público a que sejam destinados e o cronograma de execução previamente aprovado pelo Conselho Diretivo da Rede Nacional de Ouvidorias.

§ 2º A gestão, as inscrições a avaliação dos treinamentos e a emissão de certificados dos treinamentos a que se refere o caput serão realizados por meio do ambiente de EAD da CGU, com o apoio dos NAOP.

## CAPÍTULO VII

### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 20. O inscrito que se encontrar impossibilitado de comparecer ao curso presencial deverá requerer o cancelamento de sua inscrição por meio de mensagem eletrônica enviada para o endereço "oguprofoco@cgu.gov.br", com pelo menos 10 (dez) dias de antecedência a contar da data de início do curso, exceto nos casos de força maior.

§ 1º O inscrito que deixar de requerer o cancelamento de sua inscrição nos termos previstos no caput ficará impedido de participar dos cursos presenciais no âmbito do PROFOCO pelo período de 6 (seis) meses.

§ 2º A OGU reserva-se o direito de efetuar, de ofício, o cancelamento de matrícula quando:

I - constatado o não cumprimento de critério de seleção; e

II - constatada a impossibilidade de realização de ação de capacitação.

Art. 21. A OGU não arcará com despesas relativas a deslocamento ou hospedagem dos alunos.

Art. 22. Fica revogada a Instrução Normativa CGU nº 6, de 28 de junho de 2018.

Art. 23. Esta Instrução Normativa entra em vigor sete dias após a data de sua publicação.

**VALMIR GOMES DIAS**

Este conteúdo não substitui o publicado na versão certificada.